



**CARACTERIZACIÓN - MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SGC**

<b>Elaboró:</b> Coordinación de Calidad		<b>Revisó:</b> Coordinadora de Calidad SPA Bogotá				<b>Aprobó:</b> Comité Líderes de Calidad			
Fecha: 25-02-2013		Fecha: 9-07-2019				Fecha: 23-07-2019			
<b>Nombre del Proceso:</b> Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad									
<b>Objetivo:</b>		Optimizar la operación del SGC a partir de la planeación, análisis, evaluación y aplicación de metodologías y herramientas que permitan la mejora continua y la innovación en la organización.				<b>REONSABLE</b>	Líder de Proceso		
PROVEEDORES	TIPO	ENTRADAS	CICLO PHVA - Actividades			Responsable	SALIDAS	CLIENTES	TIPO
			CICLO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN				
Comité de calidad	Interno	Políticas de mejoramiento	P	Elaborar el Plan de Implementación, Mantenimiento y Mejoramiento del SGC	Con base en el estado del sistema de gestión de calidad, los resultados de las auditorías, el desempeño de los procesos y el Informe de Revisión para la Alta Dirección se elabora el Plan de Implementación, mantenimiento y Mejoramiento del SGC.	Coordinador de Calidad	Plan de implementación, Mejoramiento y Mantenimiento del SGC	Todos los procesos	Interno
Comité de calidad	Interno	Políticas de mejoramiento	P	Definir las metodología y herramientas del SGC	Las metodologías y herramientas son elaboradas con base en los requisitos señalados en las norma ISO 9001:2015 y las buenas prácticas de carácter administrativo que sobre el particular se presenten.	Líder del Proceso	Metodologías para la operación del SGC Herramientas del SGC	Todos los procesos	Interno
Ente Normalizador	Externo Interno	Procedimiento de Auditorías Internas	P	Elaborar el Programa y el Plan para la realización de las Auditorías Internas de Calidad.	Anualmente se programan y elaboran los planes de auditoría interna de calidad, bajo las directrices de la Coordinación Nacional de Calidad los cuales puede ser realizados por servidores judiciales con formación de auditores certificados o con personal de apoyo de la Sala Administrativa del Consejo Superior o Seccional de la Judicatura.	Coordinador de Calidad	Programa de Auditorías Internas de Calidad Planes de Auditoría Interna de Calidad (por proceso)	Todos los procesos	Interno
Mejoramiento y Evaluación del SGC	Interno	Procedimiento para medir la satisfacción del usuario, Metodologías y herramientas.	P	Programar la realización de encuestas de percepción del usuario.	Anualmente o cada vez que la organización lo requiera se programa las encuestas de percepción del usuario, teniendo en cuenta la metodología y herramientas utilizadas para tal fin.	Líder del Proceso	Programa para la Realización de Encuestas	Todos los procesos	Interno
Coordinador de Calidad	Interno	Plan de implementación, mejoramiento y mantenimiento del SGC	H	Ejecutar el Plan de Implementación, Mantenimiento y Mejoramiento del SGC	Se realizan las actividades de conformidad con el Plan establecido.	Coordinador de Calidad	Registro de actividades	Todos los procesos	Interno



Coordinación de mejoramiento	Interno	Procedimientos del SGC	H	Aplicar los procedimientos, metodologías, Guías e instructivos del SGC	Se realizan las actividades señaladas en la norma, a partir de los procedimientos, Guías, metodologías e instructivos establecidos, entre los cuales está el Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas, el Listado de Productos y/o Servicios No Conformes..	Líder del Proceso	Registros de la ejecución de los procedimientos y mecanismos de mejoramiento  Listado maestro de Acciones correctivas y de mejora  Listado maestro de salidas no conformes	Todos los procesos	Interno
Ente Certificador Todos los procesos	Externo Interno	Programa de Auditoría	H	Realizar las auditorías internas de calidad	Las auditorías son realizadas de conformidad con la programación y planes establecidos por el grupo de profesionales asignados para tal fin.	Coordinador de Calidad	Informes de auditoría interna	Todos los procesos	Interno
		Plan de Auditoría						Ente Certificador	Externo
Manual de Calidad									
Mejoramiento y Evaluación del SGC	Interno	Programación de Encuestas Modelo de Encuesta	H	Llevar a cabo la aplicación de las encuestas de percepción del usuario.	Se lleva a cabo la aplicación de las encuestas de conformidad con la ficha técnica establecida.	Líder del Proceso	Informe encuesta de percepción del usuario	Todos los procesos Ente Certificador Ciudadanía	Interno Externo
Todos los procesos	Interno	Registro de actividades	V	Seguimiento al plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC	Se realiza el seguimiento trimestral a cada una de las actividades del Plan establecido	Coordinador de Calidad	Informe al seguimiento trimestral de las actividades establecidas en el plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC	Todos los procesos	Interno
Todos los procesos	Interno	Registro de la ejecución de las actividades del plan de Implementación, Mejoramiento y Mantenimiento del SGC	V	Seguimiento al cumplimiento de la aplicación de los procedimientos, metodologías, guías e instructivos del SGC	Se verifica la aplicación de los procedimientos, guías, metodologías e instructivos, a partir de la evidencia de los registros del SGC.	Líder Proceso	Informes de Seguimiento	Todos los procesos	Interno
Todos los procesos	Interno	Informe de Auditoría	V	Verificar el cumplimiento, la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, de conformidad con los resultados de las auditorías.	El Coordinador de Calidad y los líderes de proceso deben analizar el informe de auditoría para determinar si este es eficaz, eficiente, efectivo y cumple con los requisitos legales, del usuario y los establecidos en la norma de calidad.	Comité de Calidad	Informe de conclusiones de la Auditoría de Calidad	Todos los procesos	Interno
Todos los procesos	Interno	Resultados Encuesta percepción al Usuario	V	Analizar los resultados obtenidos en la encuesta de percepción del usuario, de conformidad con la meta establecida.	Conforme con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción, estos son tabulados y analizados con el fin de establecer el cumplimiento de la meta fijada.	Comité de Calidad	Informe encuesta de percepción.	Todos los procesos	Interno



Todos los procesos	Interno	Informe al seguimiento de las actividades establecidas en el Plan de implementación, mantenimiento y Mejoramiento del SGC	A	Actualizar y/o Ajustar el Plan de Implementación, Mejoramiento y Mantenimiento del SGC	Cada vez que lo requiera el SGC de acuerdo a los informes de seguimiento trimestrales, se realizan los ajustes pertinentes al Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC	Coordinador de Calidad	Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC actualizado y ajustado	Todos los procesos	Interno	
Todos los procesos	Interno	informe de seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y mecanismos de mejoramiento	A	Actualizar y ajustar los procedimientos, guías, metodologías e instructivos del SGC	A partir de los resultados de los informes de seguimiento, de las auditorías de calidad y demás revisiones que se lleven a cabo al SGC, se realizan los ajustes y modificaciones que sean pertinentes.	Líder del Proceso	Procedimientos, metodologías, guías e instructivos ajustados	Todos los procesos	Interno	
	Interno	Informe de revisión para la alta Dirección y acciones de mejora	A	Tomar Acciones de Gestión	De acuerdo con los resultados del mapa de riesgos, análisis de indicadores, encuestas de percepción, PQRs, auditorías practicadas y el Informe de Revisión para la Alta Dirección, se toman Acciones de Gestión (Correctivas y/o de Mejora)	Líder del Proceso	Acciones correctivas y de mejora	Todos los procesos	Interno	
RECURSOS							PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
PROCESOS QUE SUMINISTRAN LOS RECURSOS		RECURSOS SUMINISTRADOS					PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Tecnológica, Gestión Humana.		Tipo de recurso					Desempeño de los procesos			
		Muebles, enseres, papelería y equipo de oficina					Percepción del Usuario (Satisfacción)			
		Software (Justicia Siglo XXI) y hardware (Redes LAN Y WAN)					Cierre oportuno de Acciones de Gestión			
		Recurso Humano					Riesgos Materializados			
		Recursos Financieros					Avance Plan de Mantenimiento del SGC			
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS		REQUISITOS DE NORMA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES					RIESGOS DEL PROCESO			
Procedimiento de Acciones de Gestión		Todos los numerales excepto el numeral 8.3 de la norma NTC ISO 9001:2015					Ver mapa de riesgos			
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS		REQUISITOS LEGALES APLICABLES								
Procedimiento para medir la Satisfacción del usuario		Ver listado maestro de documentos externos y normatividad.								
Procedimiento Auditorías Internas de Calidad										
Procedimiento para la Administración de Riesgos										
Procedimiento para el Producto No Conforme										